

<https://jurnal.dinamika.ac.id/>

The screenshot shows the homepage of the Open Jurnal Universitas Dinamika website. The browser address bar displays <https://jurnal.dinamika.ac.id/>. The website header features the Universitas Dinamika logo on the left and the text "Open Jurnal Universitas Dinamika" on the right. Below the header, a navigation menu includes links for HOME, ABOUT, LOGIN, REGISTER, and SEARCH. The main content area is titled "Open Jurnal Universitas Dinamika" and features a section for "Jurnal JSIKA". This section includes a thumbnail of the journal cover, its ISSN (2338-137X), and a description: "Jurnal JSIKA adalah jurnal yang menampung publikasi tentang sistem perangkat lunak dan perangkat keras yang mendukung aplikasi khususnya sistem informasi. Jurnal JSIKA menerbitkan artikel mengenai desain dan implementasi, data model, process model, algoritma, perangkat lunak dan perangkat keras untuk sistem informasi." It also lists the scope of the journal: "Bidang yang di cakupi meliputi isu-isu pengelolaan data seperti yang disajikan international conference (ACM SIGMOD, ACM PODS, VLDB, ICDE dan ICDT / EDBT) serta isu-isu yang berhubungan dengan data dari bidang data mining, pencarian informasi, internet dan cloud manajemen data, semantik web, sistem informasi visual dan audio, komputasi ilmiah, dan perilaku organisasi." At the bottom of this section are links for "VIEW JOURNAL", "CURRENT ISSUE", and "REGISTER". On the right side of the page, there is a sidebar with the heading "OPEN JOURNAL SYSTEMS". It contains a "Journal Help" link, a "USER" login section with fields for "Username" and "Password", a "Remember me" checkbox, and a "Login" button. Below this is a "LANGUAGE" section with a "Select Language" dropdown menu (currently set to "English") and a "Submit" button. At the bottom of the sidebar is a "JOURNAL CONTENT" section with a "Search" input field, a "Search Scope" dropdown menu (currently set to "All"), and a "Search" button.

<https://jurnal.dinamika.ac.id/index.php/jsika/index>



Kontak Pengeola Jurnal

The screenshot shows the 'Journal Contact' page of Jurnal JSIKA. The browser address bar displays 'jurnal.dinamika.ac.id/index.php/jsika/about/contact'. The page has a green header with the journal title. A navigation menu includes links for HOME, ABOUT, LOGIN, SEARCH, CURRENT, and ARCHIVES. The main content area is divided into three columns. The left column contains a user login form with fields for Username and Password, a 'Remember me' checkbox, and a 'Login' button. Below the login form is a 'FONT SIZE' section with three icons for adjusting text size. The middle column features the 'Journal Contact' title, followed by the 'Mailing Address' (Sekretariat Jurnal JSIKA, Ruang Dosen Lantai 2 Gedung Merah Universitas Dinamika, Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298, Telpon : 031-8721731, Fax : 031-8710218), the 'Principal Contact' (Anjik Sukmaaji, Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Dinamika, Kampus Pusat, Redaksi Jurnal Sistem Informasi & Komputerisasi Akuntansi, Lantai II Gedung Merah, ruang Dosen S1 Sistem Informasi, Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya 60298, http://www.dinamika.ac.id, Phone: +62 31 8721731 (717), Fax: +62 31 8710218, Email: anjik@dinamika.ac.id), and the 'Support Contact' (Anjik Sukmaaji, Email: anjik@dinamika.ac.id). The right column contains a 'JOURNAL CONTENT' section with a search bar and a 'Search Scope' dropdown set to 'All'. Below this is a 'Browse' section with links for 'By Issue', 'By Author', 'By Title', and 'Other Journals'. A 'NOTIFICATIONS' section includes links for 'View' and 'Subscribe'. At the bottom of the right column are links for 'OPEN JOURNAL SYSTEMS' and 'Journal Help'.

Jurnal JSIKA

HOME ABOUT LOGIN SEARCH CURRENT ARCHIVES

Home > About the Journal > **Journal Contact**

Journal Contact

Mailing Address

Sekretariat Jurnal JSIKA

Ruang Dosen Lantai 2 Gedung Merah Universitas Dinamika.

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Telpon : 031-8721731, Fax : 031-8710218

Principal Contact

Anjik Sukmaaji
Kepala Program Studi Sistem Informasi
Universitas Dinamika

Kampus Pusat :

Redaksi Jurnal Sistem Informasi & Komputerisasi Akuntansi.

Lantai II Gedung Merah, ruang Dosen S1 Sistem Informasi.

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya 60298.

http://www.dinamika.ac.id

Phone: +62 31 8721731 (717)
Fax: +62 31 8710218
Email: anjik@dinamika.ac.id

Support Contact

Anjik Sukmaaji
Email: anjik@dinamika.ac.id

JOURNAL CONTENT

Search

Search Scope
All

Search

Browse

- [By Issue](#)
- [By Author](#)
- [By Title](#)
- [Other Journals](#)

NOTIFICATIONS

- [View](#)
- [Subscribe](#)

[OPEN JOURNAL SYSTEMS](#)

[Journal Help](#)

Editorial Team (Pengelola Jurnal)

The screenshot shows the 'Editorial Team' page of Jurnal JSIKA. The browser address bar displays 'jurnal.dinamika.ac.id/index.php/jsika/about/editorialTeam'. The page layout is similar to the 'Journal Contact' page. The main content area is divided into three columns. The left column contains the same user login form and 'FONT SIZE' section. The middle column features the 'Editorial Team' title, followed by the 'Editors' section (Teguh Sutanto, Anjik Sukmaaji, Indonesia, Norma Ningsih) and the 'Section Editors' section (Teguh Sutanto, Norma Ningsih). At the bottom of the middle column is the ISSN: 2338-137X. The right column contains the same 'JOURNAL CONTENT' section with a search bar and 'Search Scope' dropdown, the 'Browse' section with links for 'By Issue', 'By Author', 'By Title', and 'Other Journals', the 'NOTIFICATIONS' section with links for 'View' and 'Subscribe', and the 'OPEN JOURNAL SYSTEMS' and 'Journal Help' links at the bottom.

Jurnal JSIKA

HOME ABOUT LOGIN SEARCH CURRENT ARCHIVES

Home > About the Journal > **Editorial Team**

Editorial Team

Editors

[Teguh Sutanto](#)
[Anjik Sukmaaji](#), Indonesia
[Norma Ningsih](#)

Section Editors

[Teguh Sutanto](#)
[Norma Ningsih](#)

ISSN: 2338-137X

JOURNAL CONTENT

Search

Search Scope
All

Search

Browse

- [By Issue](#)
- [By Author](#)
- [By Title](#)
- [Other Journals](#)

NOTIFICATIONS

- [View](#)
- [Subscribe](#)

[OPEN JOURNAL SYSTEMS](#)

[Journal Help](#)

Jurnal JSIKA

USER

Username Password ☐ Remember me

FONT SIZE

CURRENT ISSUE

ATOM	1.0
RSS	2.0
RSS	1.0

[HOME](#)[ABOUT](#)[LOGIN](#)[SEARCH](#)[CURRENT](#)[ARCHIVES](#)[Home](#) > [Archives](#) > **Vol 7, No 4 (2018)**

Vol 7, No 4 (2018)

Table of Contents

Articles

UI / UX Design Automation Services Library and Archives of East Java by Using Webuse Heuristic Method	PDF
<i>Helmi Previanto Firmansyah, Sulistiowati, S.Si., MM., Puspita Kartikasari, M.Si.</i>	1-7
DEVELOPMENT STRATEGY OF E-LEARNING APPLICATION IN UNIVERSITY DR. SOETOMO USING TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL 2 (TAM 2)	PDF
<i>Bagus Irfandi, Sulistiowati Sulistiowati, Vivine Nurcahyawati</i>	8-17
Developing Ayopanen Applications For Transaction Management of Agricultural Products Based on Website	PDF
<i>Rendra Pratama Putra, Sri Hariani Eko Wulandari, Norma Ningsih</i>	18-28
Build a application KetKers Media Advertising Based Crowdsourcing	PDF PDF
<i>Septian Agung Wibowo, Sri Hariani Eko Wulandari, Norma Ningsih</i>	29-37
Analysis Website Acceptance of Hotel Sahid Surabaya by using model of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	PDF
<i>Mohamad Ardan Ginanda, Sulistiowati Sulistiowati, Puspita Kartikasari</i>	38-48
Developing AYOPANEN Applications for Sharia-Based Agricultural Investment Management	PDF
<i>Maritha Imelda, Sri Hariani Eko Wulandari, Norma Ningsih</i>	49-57
development of user interface design on isoplus city run website	PDF
<i>Evita Sekar Arum, Dewiyani Sunarto M.J, Tri Sagirani, Puspita Kartikasari</i>	58-67
Website base document management application for PT TPS Surabaya.	PDF PDF
<i>naufal as'ad taufigurrahman, Julianto Lemantara, Vivine Nurcahyawati</i>	68-77
RANCANG BANGUN APLIKASI PORTAL KOMUNITAS GEREJA KATOLIK SANTO PAULUS BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE CROWDSOURCING	PDF
<i>Kristoforus Kevin Kasomtijo, Valentinus Roby Hananto, I Gusti Ngurah Alit Widana Putra</i>	78-88
Salesman Performance Monitoring Application For Achievement of Sales Target Of CV Bharata Sport & Fashion Based Website	PDF
<i>Kadek Dwi Mahesayasa, Sri Hariani</i>	89-99

JOURNAL CONTENT

Search

Search Scope

All

Browse

- [By Issue](#)
- [By Author](#)
- [By Title](#)
- [Other Journals](#)

NOTIFICATIONS

- [View](#)
- [Subscribe](#)

[OPEN JOURNAL SYSTEMS](#)[Journal Help](#)

<i>Eko Wulandari, Valentinus Roby Hananto</i>	
Rancang Bangun Aplikasi Pengelolaan Surat Ijin Tenaga Kesehatan Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Pamekasan	PDF
<i>Belgis Medina Istiqomah, Vivine Nurcahyawati, Norma Ningsih</i>	100-109
Rancang Bangun Aplikasi Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Key Performance Indicator (KPI) Pada PT Dua Daya Sakti	PDF PDF
<i>Iin Indahyati, Dewiyan Sunarto, Vivine Nurcahyawati</i>	110-109
DESIGN AND DEVELOPMENT OF MEDICAL RECORD APPLICATION IN BULAN SABIT MERAH INDONESIA CLINIC SURABAYA BRANCH	PDF
<i>arya teja, Sulistiowati ., Julianto Lemantara</i>	110-118
Rancang Bangun aplikasi layanan konsultasi dan sistem antrian pada instalasi gizi rsud dr soetomo surabaya	PDF
<i>Wedyatama rachma putra, bambang hariadi, agus dwi churniawan</i>	119-128
DESIGN OF AYOPANEN APPLICATION FOR MANAGEMENT OF AGRICULTURAL PRODUCT PROVIDERS	PDF
<i>Wildan Harits Prasetyo, Sri Hariani Eko Wulandari, Norma Ningsih</i>	129-139
A user interface / user experience with the sprint google design and a / b testing at the website startup qtaaruf	PDF
<i>aditya anugrah pratama, Pantjawati Sudarmaningtyas, Sri Hariani Eko Wulandari</i>	140-148
Information Technology Incident Management Planning Using Information Technology Infrastructure Library version 3 at PT Terminal Petikemas Surabaya	PDF
<i>Alwi Assegaff, Haryanto Tanuwijaya, Erwin Sutomo</i>	149-159
The design of digital marketing strategy with the methods sostac on stratup qtaaruf	PDF
<i>Mohammad hasan Bisri, Pantjawati Sudarmaningtyas, Sri Hariani Eko Wulandari</i>	160-167
DESIGN AND DEVELOPMENT OF WEB-BASED PRODUCTION SCHEDULING APPLICATION IN CV. REMAJA DUA	PDF
<i>Luky Rahman, Sulistiowati Sulistiowati, Julianto Lemantara</i>	168-176
RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEUANGAN PENGEMBANG PROPERTI PADA PT DUA DAYA SAKTI	PDF
<i>Harits Yulianta Pratama, Tutut Wuriyanto, Valentinus Roby Hananto</i>	177-187
DESIGN USER INTERFACE DESIGN AND USER EXPERIENCE IN SIAKAD APPLICATION USING USER CENTERED DESIGN (UCD) METHOD IN ISLAM UNIVERSITY COUNTRY SUNAN AMPEL SURABAYA	PDF
<i>Ahmad iqbal yunus, Sulistyowati Sulistyowati, Tan Amelia</i>	188-185
Rancang Bangun Aplikasi Pendaftaran dan Seleksi Beasiswa Dengan Menggunakan Metode SAW	PDF PDF
<i>Yolandra Bagus Andalan putra, Tri Sagirani, Julianto Lemantara</i>	186-193

Perencanaan *Information Technology Incident Management* Menggunakan *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* Versi 3 Pada PT Terminal Petikemas Surabaya

Alwi Assegaff¹⁾ Haryanto Tanuwijaya²⁾ Erwin Sutomo³⁾

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya

Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1)alwirobless@gmail.com, 2)haryanto@stikom.edu, 3)sutomo@stikom.edu

Abstract: *The Information Technology Department of PT Terminal Petikemas Surabaya (TPS) has a Service Desk team that is responsible for handling IT service incidents. Handling of IT service incidents is based on experience, knowledge and agreement. Recurring incidents haven't been handled permanently. It has an impact on the use of resources in handling incidents. The Solution provide is information technology incident management. Incident management planning as a guidance for handling incident or recovery process of IT services. ITIL v3 as a framework used in developing structured work guidelines for incident management processes. ITIL v3 provides a consistent and repeatable process for restoring IT services. The results of incident management planning as a guide to management work in improving the handling of current incidents. The resulting work guide has been adapted to the internal processes of TPS and ITIL v3, so that it can be used directly as a guide in recording incidents, handling incidents, and resolving IT service incidents.*

Keywords: *Incident Management, ITIL, Framework*

PT Terminal Petikemas Surabaya (TPS) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan fasilitas terminal petikemas untuk kelancaran perdagangan domestik maupun internasional. TPS memiliki Departemen *Information Technology* (IT) untuk mendukung dan memenuhi kebutuhan bisnis perusahaan, yang didalamnya terdiri atas *IT Application* dan *IT Infrastructure*. *IT Application* berperan pada penyediaan kebutuhan perangkat lunak untuk mendukung kegiatan operasional TPS sedangkan *IT Infrastructure* berperan dalam penyediaan infrastruktur teknologi untuk mendukung *IT Application*. Dukungan layanan IT yang disediakan tidak terlepas dari gangguan atau kehilangan kemampuan untuk beroperasi sesuai spesifikasi.

Permasalahan pada Departemen IT saat ini, beberapa insiden atau gangguan yang terjadi secara berulang namun belum segera mendapatkan penanganan secara permanen. Hal ini berdampak terhadap penggunaan sumber daya dan waktu untuk menangani insiden tersebut selama beberapa periode. Selain itu, hal ini beresiko menurunkan kinerja layanan IT dalam memenuhi kebutuhan bisnis. Salah satu contoh tren insiden yang ada yaitu *user* tidak dapat *login windows* pada kategori gangguan

support user account & email. Kondisi tersebut menggambarkan Departemen IT perlu meningkatkan dukungan tata kelola dalam mengelola penanganan suatu insiden. Tahap awal dalam membangun pengelolaan insiden dilakukan dengan membuat perencanaan *information technology incident management* yang mengadopsi *framework*.

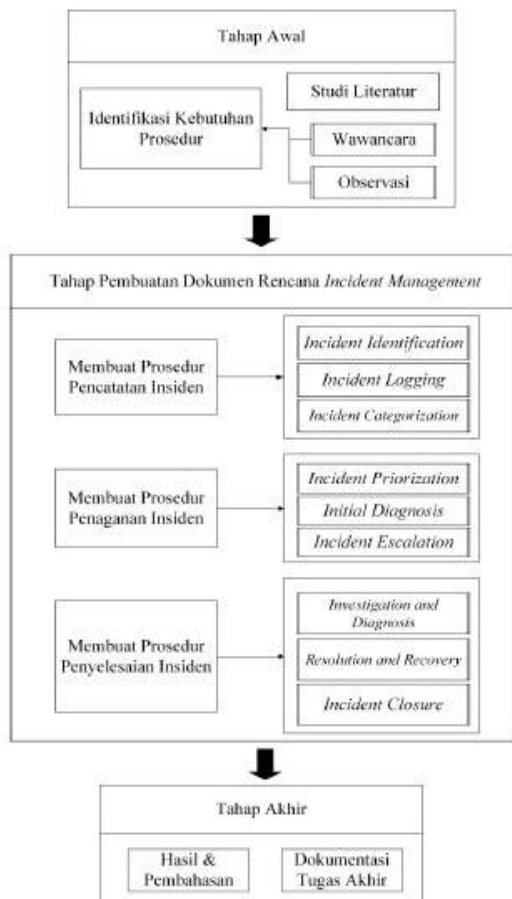
Solusi yang diberikan adalah perencanaan *incident management* dengan mengadopsi *framework Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) versi 3. Hasil dari ITIL v3 digunakan untuk memperbaiki kepuasan pelanggan dan kinerja operasional (Potgieter, dkk, 2005). Kunci efisiensi, efektivitas, dan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan disediakan pada tiap proses siklus hidup ITIL (Arraj, 2013). Penggunaan *framework* ITIL digunakan dalam menyusun panduan kerja yang sistematis dan terstruktur. *Incident management* bertujuan mengembalikan layanan IT secara normal dengan cepat untuk meminimalisir dampak buruk terhadap berjalannya proses bisnis (OGC, 2011).

Panduan kerja yang dibuat merupakan dokumentasi langkah pelaksanaan *incident management*. Hasil dari panduan kerja berupa *Standard operating procedure* (SOP) terdiri atas

Prosedur, Instruksi Kerja dan Rekam Kerja. Panduan kerja tersebut dapat digunakan untuk membantu proses pencatatan insiden, penanganan insiden dan penyelesaian insiden.

METODE

Penelitian Perencanaan *Incident Management* dilakukan melalui tiga tahap. Tahap awal terdiri atas studi literatur, wawancara, dan observasi luaran dari tahap awal berupa identifikasi kebutuhan prosedur. Tahap selanjutnya adalah tahap pembuatan dokumen rencana *incident management* yang terdiri atas membuat prosedur pencatatan insiden, membuat prosedur penanganan insiden, dan membuat prosedur penyelesaian insiden. Tahap akhir dari penelitian ini adalah hasil pembahasan. Tahapan perencanaan *incident management* menggunakan ITIL v3 terdapat pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode Penelitian

Tahap Awal

Tahap awal yang dilakukan oleh peneliti dalam mempersiapkan perencanaan *incident management*. Pada tahap awal ini terdapat tiga tahapan yaitu studi literatur serta wawancara dan observasi. Studi literatur digunakan untuk memperoleh data dan pengetahuan yang mendukung perencanaan *incident management*. Wawancara digunakan untuk mengumpulkan data-data pendukung dalam mengidentifikasi dan menganalisa permasalahan. Observasi yang dilakukan bertujuan untuk mengamati proses dan kegiatan penanganan insiden pada perusahaan.

Studi literatur penelitian dilakukan pada saat pengerjaan penelitian. Studi literatur dilakukan dengan cara mempelajari dan mencari referensi, yang menjadi dasar keterkaitan topik penelitian. Pencarian referensi yang berkaitan dengan topik penelitian melalui buku dan informasi via *web*. Studi literatur yang digunakan adalah sebagai berikut.

a. Framework ITIL

Framework ITIL digunakan untuk memahami panduan dalam melakukan pengelolaan layanan IT.

b. Service Operation ITIL

Service Operation ITIL menjelaskan tahapan dalam ITIL yang mencakup kegiatan pada lingkup operasional pengelolaan layanan IT

c. Incident Management ITIL

Incident management ITIL mencakup proses tahapan dalam mengelola interupsi layanan IT yang tidak direncanakan

d. Standard Operating Procedure (SOP)

Standard operating procedure (SOP) berisi penjelasan tentang kegunaan standar prosedur dalam menjalankan kegiatan berulang atau sistematis dalam perusahaan.

Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini dilakukan selama beberapa hari. Pada langkah ini bertujuan untuk menemukan permasalahan yang ada atau peluang yang bisa diberikan sebagai rekomendasi untuk meningkatkan proses saat ini. Narasumber wawancara ditentukan berdasarkan RACI Chart Departemen IT dan disesuaikan dengan *role* pada ITILv3.

Pada penelitian ini tidak hanya dilakukan wawancara dengan pegawai yang disebutkan di atas, tetapi juga melakukan observasi atau pengamatan langsung terkait proses penanganan insiden yang berlangsung pada saat staf *Service Desk*.

Tahap Pembuatan Dokumen Rencana Incident Management

Tahap pembuatan dokumen rencana *incident management* dilakukan dengan cara melihat kebijakan PT Terminal Petikemas Surabaya (TPS), menggali kebutuhan departemen IT saat ini dan menyesuaikan konten pada *incident management* ITIL v3. Berdasarkan aktivitas yang dilakukan dalam proses *incident management* maka diperlukan pembuatan panduan kerja atau standar operasional prosedur. Prosedur yang dihasilkan bertujuan sebagai acuan untuk meminimalisir kesalahan dalam proses penanganan insiden.

Incident management berdasarkan ITIL v3 sebagai dasar dalam perbaikan proses operasional saat ini. Penanganan atau pemulihan layanan IT yang terdapat pada ITIL memiliki sembilan tahapan dalam proses pemulihan layanan IT. Sembilan tahapan pemulihan layanan IT disesuaikan berdasarkan kebutuhan saat ini dan konten *incident management* ITIL v3 hingga menghasilkan tiga prosedur untuk pelaksanaan proses *incident management*. Pembuatan prosedur proses *incident management* ITIL v3 dilakukan menggunakan data-data pendukung yang berhubungan dengan proses *incident management*. Hasil dari tahapan ini menghasilkan prosedur yang bertujuan sebagai panduan standar dalam proses penanganan insiden layanan IT.

1. Membuat Prosedur Pencatatan Insiden

Tahap membuat standar prosedur pencatatan insiden merupakan tahap awal dalam melakukan deteksi insiden yang terjadi. Tahapan ini memiliki tiga proses yaitu *incident identification*, *incident logging* dan *incident categorization*. *Incident identification* merupakan tahapan dalam melaksanakan deteksi awal insiden untuk mencegah dampak yang lebih parah. *Incident logging* merupakan tahapan dalam mencatat keseluruhan informasi mengenai insiden yang terjadi. *Incident categorization* merupakan tahapan yang dilakukan dalam menentukan kategori suatu insiden.

2. Membuat Prosedur Penanganan Insiden

Tahap membuat prosedur penanganan insiden merupakan tahapan dalam melakukan penanganan insiden yang terjadi. Tahapan ini memiliki tiga proses yaitu *incident prioritization*, *initial diagnosis* dan *incident escalation*. *Incident prioritization* merupakan tahapan dalam

menentukan prioritas insiden. *Initial diagnosis* merupakan tahapan dalam menganalisis informasi dari pelapor terkait insiden yang terjadi initial diagnosis juga memungkinkan untuk langsung memberikan penanganan insiden. *Incident escalation* merupakan kegiatan dalam memberikan sumberdaya tambahan untuk penanganan insiden yang lebih dalam, kegiatan ini menaikkan dukungan penanganan ke tingkat yang lebih tinggi.

3. Membuat Prosedur Penyelesaian Insiden

Tahap membuat prosedur penyelesaian insiden merupakan tahapan dalam melakukan penyelesaian insiden yang terjadi. Tahapan ini memiliki tiga proses yaitu *investigation and diagnosis*, *resolution and recovery* dan *incident closure*. *Investigation and diagnosis* merupakan tahapan dalam menelusuri dan mendiagnosis tindakan penyelesaian apa yang harus diberikan. *Resolution and recovery* merupakan tahapan dalam menyelesaikan insiden pada tahap ini juga ditentukan langkah untuk memastikan bahwa layanan IT telah kembali secara normal.

Tahap Akhir

Tahap akhir penelitian ini menjelaskan hasil dari apa yang telah dikerjakan pada proses pembuatan dokumen rencana *incident management* menggunakan *framework* ITIL v3.

1. Hasil dan Pembahasan

Pada tahap ini terdapat hasil dan pembahasan dari pembuatan dokumen rencana *incident management* menggunakan *framework* ITIL v3. Hasil dari tahap ini berupa dokumen Prosedur Pencatatan Insiden, Prosedur Penanganan Insiden dan Prosedur Penyelesaian Insiden. Prosedur tersebut digunakan sebagai panduan kerja secara sistematis dalam menerapkan tahapan proses *incident management* menggunakan *framework* ITIL v3 pada PT Terminal Petikemas Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahap Awal.

1. Hasil Studi Literatur

Pada tahap studi literatur ini, terdapat beberapa referensi literatur dan jurnal yang terkait dengan penelitian ini. Studi literatur digunakan untuk memperoleh data dan pengetahuan yang mendukung penelitian ini. Hasil studi literatur terdiri atas *framework* ITIL v3 2011 yang memuat panduan praktis dalam melakukan pengelolaan layanan IT. *Service*

operation ITIL menjelaskan tahapan layanan IT yang mencakup semua kegiatan operasional harian pengelolaan layanan-layanan IT. *Incident management* ITIL mencakup proses tahapan dalam mengelola interupsi layanan IT yang tidak direncanakan. *Standard operating procedure* (SOP) berisi penjelasan tentang kegunaan standar prosedur dalam menjalankan proses secara sistematis dalam perusahaan.

2. Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan maka diperoleh informasi sebagai berikut.

- a. Visi Misi Organisasi
- b. Gambaran Umum Departemen IT
- c. Struktur Organisasi
- d. Tugas dan Tanggung Jawab Departemen IT
- e. Layanan IT *Terminal Operating System*

Departemen IT TPS memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengelola dan menjamin keberlangsungan kinerja layanan IT, untuk mendukung kegiatan operasional proses bisnis perusahaan. Dukungan layanan IT diperlukan juga untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan yaitu menyediakan layanan bermutu yang dibutuhkan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi Indonesia dan menyediakan layanan terbaik bagi para pelanggan.

Departemen IT TPS memiliki tugas untuk menjaga ketersediaan dan kestabilan layanan IT. Informasi yang diperoleh selanjutnya adalah daftar layanan IT apa saja yang terdapat pada *terminal operating system*.

3. Hasil Observasi

Observasi yang dilakukan dengan mengamati proses penanganan insiden. Pada tahap observasi dapat digunakan sebagai dasar menilai kesenjangan antara penanganan insiden saat ini dengan penanganan insiden yang berbasis ITIL v3. Hasil dari observasi yang dilakukan adalah sebagai berikut.

- a. Daftar tren *top list incident*.

Daftar *trend top list* insiden merupakan data yang berisi daftar insiden layanan IT yang sering terjadi selama periode tahun 2017. Data ini digunakan sebagai pendukung bahwa diperlukan adanya peningkatan pengelolaan insiden yang saat ini. Data ini diperoleh dari laporan kegiatan unit *Service Desk* selama satu tahun. Daftar *trend top list incident* terdiri atas lima *incident case category* dan *total case* tertinggi yang terjadi selama periode tahun 2017. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan

bahwa insiden yang paling sering terjadi terdapat pada *incident case category software terminal operating system(TOS)* dengan jumlah *total case* dua ratus tiga puluh sembilan. *Software TOS* sendiri adalah aplikasi utama dalam menyediakan kebutuhan layanan IT untuk menjalankan operasional terminal.

- b. Perbandingan proses penanganan insiden saat ini dengan ITIL v3.

Perbandingan proses penanganan insiden saat ini dengan ITIL v3 dihasilkan temuan beberapa tahapan aktivitas yang sudah ada namun belum terdapat dasar dan ukuran yang jelas. Salah satu contoh yang dihasilkan dari perbandingan proses penanganan insiden adalah pada saat mengidentifikasi insiden belum terdapat poin atau muatan yang perlu dituliskan sebagai dasar penentuan pelaporan tersebut merupakan insiden layanan IT atau insiden yang bukan merupakan layanan IT.

- c. RACI Chart *Incident Management*.

RACI Chart yang telah dibuat nantinya digunakan *Service Desk* sebagai dasar dalam melakukan tugas dan peran tanggung jawab yang telah diberikan. *Activity* yang terdapat pada RACI Chart diperoleh berdasarkan *incident management process*, *incident management role* ITIL v3 dan diskusi dengan *Coord. Service Desk* sebagai penanggung jawab kegiatan *incident management*. *Activity* berikutnya diperoleh berdasarkan *incident category* yang telah dikategorikan oleh TPS. Jumlah *activity* yang dihasilkan untuk proses *incident management* sejumlah empat puluh empat. Fungsi yang terdapat pada RACI Chart berjumlah lima yang terdiri atas *Coord. Service Desk*, *FE/Helpdesk*, *2nd lvl support*, *3rd lvl support*, dan *user*.

Berdasarkan RACI Chart yang telah dibuat maka diperoleh kesimpulan dengan *responsible* terbanyak adalah petugas *FE/Helpdesk* sejumlah empat puluh empat dalam menjalankan *incident management*. Bagian *2nd Level* memegang peran penting *accountable* paling banyak dengan total tiga puluh tiga *activity*. Hal ini dikarenakan *2nd Level* memegang tanggung jawab terhadap produk atau layanan IT yang ada pada TPS. *User* memegang peran *informed* tertinggi dikarenakan *user* sebagai pengguna layanan IT dan sebagai pelapor gangguan ataupun insiden yang terjadi sehingga *user* perlu mendapatkan informasi dari setiap tindakan ataupun kegiatan penanganan insiden.

4. Identifikasi Kebutuhan Prosedur.

Identifikasi kebutuhan prosedur dilakukan berdasarkan proses *incident management* ITIL v3 dan kondisi saat ini *service desk* departemen IT. Hasil dari identifikasi tersebut ditemukan berupa analisis GAP, dari adanya analisis GAP kemudian diperoleh kebutuhan dokumen yang digunakan dalam memberikan panduan kerja melaksanakan proses *incident management*. Hasil identifikasi kebutuhan prosedur terdapat pada Tabel 1, kebutuhan instruksi kerja terdapat pada Tabel 2, dan kebutuhan rekam kerja terdapat pada tabel 3.

Tabel 1 Hasil Identifikasi Kebutuhan Prosedur.

No.	Proses <i>Incident Management</i> ITIL v3	Kebutuhan Dokumen
1.	<i>Incident Identification.</i>	Prosedur Pencatatan Insiden.
2.	<i>Incident Logging.</i>	
3.	<i>Incident Categorization.</i>	
4.	<i>Incident Prioritization</i>	Prosedur Penanganan Insiden.
5.	<i>Initial diagnosis.</i>	
6.	<i>Incident Escalation.</i>	
7.	<i>Investigation and Diagnosis</i>	Prosedur Penyelesaian Insiden.
8.	<i>Resolution and Recovery</i>	
9.	<i>Incident Closure</i>	

Tabel 2 Hasil Identifikasi Kebutuhan Instruksi Kerja.

No.	Prosedur	Kebutuhan Dokumen
1.	Prosedur Pencatatan Insiden.	Instruksi Kerja Pencatatan Insiden.
		Instruksi Kerja Pengkategorian Insiden.
2.	Prosedur Penanganan Insiden.	Instruksi Kerja Penanganan Insiden.

No.	Prosedur	Kebutuhan Dokumen
3.	Prosedur Penyelesaian Insiden.	Instruksi Kerja Penyelesaian Insiden.

Tabel 3 Hasil Identifikasi Kebutuhan Rekam Kerja.

No.	Instruksi Kerja	Kebutuhan Dokumen
1.	Instruksi Kerja Pencatatan Insiden.	Formulir Identifikasi Insiden.
		Formulir Pencatatan Insiden.
2.	Instruksi Kerja Pengkategorian Insiden.	Formulir Pengkategorian Insiden.
3.	Instruksi Kerja Penanganan Insiden.	Formulir Penanganan Insiden.
4.	Instruksi Kerja Penanganan Insiden.	Formulir Kegagalan Penanganan Insiden.
5.	Instruksi Kerja Penyelesaian Insiden.	Formulir Penyelesaian Insiden.
6.	Instruksi Kerja Penyelesaian Insiden.	Laporan Insiden Keseluruhan.

Pembuatan Dokumen Rencana *Incident Management*.

1. Hasil Pembuatan Prosedur *Incident Management*.

a. *Critical Success Factors* (CSF) & *Key Performance Indicators* (KPI)

CSF yang dibuat untuk menentukan faktor keberhasilan mengapa *incident management* penting dilakukan bagi perusahaan dalam menyediakan dan mendukung layanan IT dapat berjalan secara baik. Bagian ini menetapkan tujuan dan sasaran yang mendukung proses *incident management*. CSF yang disepakati dan didokumentasikan memberikan acuan untuk memeriksa implementasi kegiatan operasional. KPI yang disusun untuk menetapkan indikator apa saja yang perlu digunakan dalam mengukur sejauh mana perusahaan dapat mencapai sasaran keberhasilan melakukan *incident management* proses.

Pembuatan CSF dan KPI yang dilakukan menghasilkan tiga faktor kesuksesan dalam melaksanakan *incident management*. KPI yang dihasilkan untuk mengukur faktor keberhasilan berjumlah tiga belas.

b. Prosedur

Langkah awal yang dilakukan saat membuat prosedur adalah dengan mendiskusikan format dan poin yang perlu diisi dalam prosedur yang ada pada PT Terminal Petikemas Surabaya. Hal ini bertujuan untuk mengetahui informasi yang perlu dituliskan pada penulisan prosedur. Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah dengan menganalisis tahapan kegiatan pada proses *Incident Management* mengadopsi *framework ITIL v3* untuk memperoleh panduan yang dibutuhkan dalam membuat tahapan yang terdapat pada prosedur. Tabel 4 Contoh hasil dari isian prosedur pencatatan insiden

Tabel 4 Contoh Hasil Isian Prosedur

Unsur	Isi
1. Tujuan	Prosedur ini bertujuan untuk mengatur dan memastikan proses tahapan penanganan insiden pada layanan IT.
2. Ruang Lingkup	Deskripsi ruang lingkup dari suatu proses yang dijalankan.
3. Referensi	Referensi isi dokumen yang digunakan dalam menjalankan prosedur. (menyesuaikan ketentuan dokumen perusahaan).
4. Tanggung Jawab	Pihak yang bertanggung jawab dalam memenuhi prosedur berisi pejabat struktural yang harus melaksanakan pencapaian prosedur.
5. Definisi	Definisi yang digunakan pada istilah tertentu pada prosedur.
6. Uraian Prosedur	Langkah yang dijabarkan pada prosedur.
7. Lampiran	Lampiran berisikan dokumen, uraian, gambaran dan kelengkapan tertentu terkait prosedur yang

Unsur	Isi
	dibuat.
8. Riwayat Perubahan Dokumen	Riwayat dari perubahan isi dokumen prosedur.

2. Hasil Pembahasan.

Pada tahap ini dilakukan penyesuaian dan peninjauan hasil pembuatan dokumen rencana *incident management* oleh koordinator *Service Desk*. Peninjauan yang dilakukan bertujuan untuk menyesuaikan proses penanganan insiden internal TPS dengan penanganan insiden berdasarkan ITIL Tabel 5 merupakan hasil beberapa peninjauan dokumen yang dilakukan.

Tabel 5 Hasil Peninjauan Dokumen

No.	Dokumen	Hasil Peninjauan
1.	Prosedur Pencatatan Insiden Layanan IT	Mendeskripsikan ulang ruang lingkup yang ditentukan. Melakukan perubahan pada uraian prosedur. Menentukan referensi.
2.	Prosedur Penanganan Insiden Layanan IT	Melakukan perubahan pada uraian prosedur.
3.	Prosedur Penyelesaian Insiden Layanan IT	Melakukan perubahan pada uraian prosedur.
4.	Prosedur Pencatatan Insiden Layanan IT	Melakukan perubahan pada uraian prosedur.
5.	Prosedur Penanganan Insiden Layanan IT	Melakukan perubahan pada uraian prosedur.
6.	Prosedur Penyelesaian Insiden Layanan IT	Melakukan perubahan pada uraian prosedur.
7.	Prosedur Pencatatan Insiden Layanan IT.	Melakukan perubahan definisi.
8.	Prosedur	Melakukan

No.	Dokumen	Hasil Peninjauan
	Penanganan Insiden Layanan IT.	perubahan definisi. Menentukan kategori <i>misscellaneous</i> .
9.	Prosedur Penyelesaian Insiden Layanan IT.	Melakukan perubahan definisi.
10.	Dokumen Rencana <i>Incident Management</i> .	Menentukan Aktivitas pada <i>RACI Chart</i> . Melakukan perbaikan <i>RACI Chart</i> .
11.	Instruksi Kerja Pencatatan Insiden Layanan IT.	Melakukan perubahan uraian instruksi kerja.
12.	Instruksi Kerja Penanganan Insiden Layanan IT.	Melakukan perubahan uraian instruksi kerja. Menetapkan penilaian prioritas instruksi kerja.
13.	Instruksi Kerja Pengkategorian Insiden Layanan IT.	Melakukan perubahan uraian instruksi kerja. Menentukan poin <i>level</i> insiden.

Berdasarkan hasil peninjauan yang dilakukan maka dilakukan beberapa perubahan, penambahan dan pengurangan dalam setiap dokumen. Perubahan disebabkan untuk memperjelas beberapa uraian, definisi dan penamaan. Penambahan dilakukan agar membantu *Service Desk* dalam mendokumentasikan kebutuhan tertentu yang belum terdokumentasi. Pengurangan yang dilakukan bertujuan untuk penyesuaian uraian, definisi dan penamaan agar tidak terjadi redundansi dan penyesuaian kebutuhan perusahaan. Perbaikan dilakukan agar dokumen dapat disetujui oleh pihak perusahaan.

Hasil dari keseluruhan dokumen yang telah dilakukan peninjauan dan persetujuan adalah sebagai berikut. Dokumen pendukung yang terdiri atas CSF dan KPI *incident management*, *RACI Chart*. Prosedur *incident management* terdiri atas prosedur pencatatan insiden, prosedur penanganan insiden, dan prosedur penyelesaian insiden. Prosedur yang dibuat dapat digunakan sebagai panduan kerja

dalam membantu proses identifikasi insiden, pencatatan insiden, pengkategorian insiden, prioritas insiden, diagnosa awal, eskalasi insiden, investigasi diagnosis, resolusi pemulihan, dan penutupan insiden. Instruksi kerja yang dihasilkan terdiri atas instruksi kerja pencatatan insiden, pengkategorian insiden, penanganan insiden, dan penyelesaian insiden. Instruksi kerja yang dihasilkan digunakan untuk memperjelas langkah dalam masing-masing prosedur, selain itu instruksi kerja berisikan ukuran, daftar dan penilaian tertentu. Bukti yang digunakan dalam memantau pelaksanaan prosedur dan instruksi kerja terdapat pada dokumen rekam kerja.

Panduan kerja yang telah dihasilkan berisi beberapa langkah dan ukuran baru yang digunakan dalam proses penanganan insiden berdasarkan *framework* ITIL v3. Langkah baru yang ditambahkan dalam proses penanganan insiden telah disesuaikan dengan TPS dan ITIL. Ukuran yang digunakan sebagai parameter standar dalam melakukan suatu penilaian atau tindakan. Panduan kerja dapat digunakan sebagai acuan langkah dalam mencatat insiden, menentukan tindakan penanganan insiden dan melakukan tindakan penyelesaian insiden saat terjadinya insiden atau saat proses pemulihan layanan IT secara langsung. Tujuan yang dicapai dengan adanya panduan kerja adalah sebagai acuan dalam melaksanakan proses *incident management* yang telah terstandar dan dapat digunakan secara konsisten.

SIMPULAN

Hasil dari perencanaan *incident management* pada PT Terminal Petikemas Surabaya (TPS) menggunakan *framework* ITIL v3 dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Panduan kerja *incident management* yang berbasis *framework* ITIL v3 membantu dalam menetapkan proses pencatatan, penanganan, dan penyelesaian insiden.
2. Panduan kerja yang telah dihasilkan dapat digunakan untuk mengenali insiden layanan IT kembali secara normal, sesuai dengan proses *incident management* pada ITIL v3.
3. Proses *incident management* pada TPS melibatkan penggunaan aplikasi, panduan kerja yang dihasilkan telah disesuaikan dengan proses internal TPS.
4. Dokumen rencana *incident management* yang dihasilkan dapat secara langsung

digunakan sebagai panduan dalam menangani insiden layanan IT.

Adapun keterbatasan dalam melakukan penelitian ini, maka saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut.

1. Menambahkan kebijakan yang digunakan untuk menerapkan proses *incident management* berbasis ITIL v3.
2. Menyesuaikan penamaan pada penggunaan istilah dengan yang ada pada ITIL v3 sehingga terdapat keseragaman pemahaman.

Rujukan

- Ali, A. H., Ichsani, M. H., dan Setiawan, H. (2015). *Pembuatan Prosedur Manajemen Insiden Berdasarkan ITIL V3 dan COBIT 5 PADA RUMAH SAKIT PHC Surabaya*. *Jurnal Sistem Informasi*, 463-469.
- Arraj, V. (2013). *ITIL : the basics*. London: TSO.
- OGC. (2011). *ITIL Best Management Practice Service Strategy*. Norwich: TSO.
- Potgieter, B., Botha, J., dan Lew, C. (2005). *Evidence that use of the ITIL framework is effective*. *Conference of the National Advisory Committee on Computing Qualifications*. Tauranga.